

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat semakin meningkat pula. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kegiatan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat. Setiap pelayanan kesehatan yang ada di Pekanbaru berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun sampai saat ini hal ini belum dapat memenuhi apa yang diharapkan masyarakat, banyaknya anggota masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai Rumah Sakit yang ada di Pekanbaru.

Suatu yang menarik untuk diamati adalah tentang ancaman pasar bebas pada sektor kesehatan yang sedang dihadapi pada era global saat ini. Tingginya kompetitif disektor pelayanan kesehatan. Persaingan antar rumah sakit akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Selain itu, masyarakat menuntut rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan seluruh kebutuhannya dilayani dengan cepat, biaya yang terjangkau, akurat, bermutu, hingga mendapatkan kepuasan. Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instant, karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap

jasa pelayanan yang mereka gunakan, seperti konsumen memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima. Pasien atau pelanggan setelah mendapatkan pelayanan, mereka bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada rumah sakit itu sendiri atau kepada kerabatnya.

Hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi rumah sakit, jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada kerabatnya maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya. Tetapi hal ini bisa menjadi sebaliknya jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan mereka membicarakan pelayanan yang mereka terima kepada kerabatnya, sehingga menimbulkan peluang bagi rumah sakit itu sendiri, maka dari itu setiap rumah sakit harus dapat mengidentifikasi kepuasan dari setiap pasien atau pelanggannya agar pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya dan juga bermutu. Jika rumah sakit tidak mengetahui kepuasan dari pasiennya maka besar kemungkinan rumah sakit akan mudah tersingkirkan oleh pesaingnya.

Pasien yang mendapat kepuasan dari rumah sakit, akan menumbuhkan loyalitas kepada rumah sakit itu sendiri, rumah sakit akan mendapat citra yang baik di mata konsumen, maka resiko kerugian akan berkurang akibat posisi rumah sakit itu sendiri sudah baik dimata konsumen.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan rumah kesehatan adalah Rumah Sakit Sansani yang beralamatkan di arengka jalan Soekarno Hatta

Pekanbaru, Rumah sakit Sansani merupakan rumah sakit swasta yang dibangun untuk melayani kesehatan masyarakat Pekanbaru. Pada saat sekarang ini manusia sangat memperhatikan kesehatan dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit yang mereka kunjungi. Untuk pihak rumah sakit harus tahu seperti apa pelayanan yang diinginkan oleh para pasien yang berobat di rumah sakit tersebut.

Ketatnya persaingan pelayanan kesehatan yang ada di Pekanbaru menjadi ancaman tersendiri bagi Rumah Sakit Sansani dalam mendapatkan maupun menjaga pelanggan pelanggan yang sudah ada.

Adapun data kunjungan pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.1. Jumlah Perkembangan Pengunjung Rumah Sakit Sansani
Tahun 2008-2012

Tahun	Jumlah Pasien	Persentase perubahan
2008	1080	-
2009	1803	0,67%
2010	1908	0,05%
2011	1826	-0,04%
2012	579	-68,29%

Sumber: Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru

Tabel I.2. Jumlah Perkembangan Dokter Dan Perawat Pada Rumah Sakit Sansani Tahun 2008-2012:

Tahun	Jumlah Dokter	Jumlah Perawat	Jumlah Karyawan
2008	4 orang	4 orang	7 orang
2009	5 orang	8 orang	10 orang
2010	10 orang	10 orang	30 orang
2011	10 orang	20 orang	30 orang
2012	12 orang	20 orang	30 orang

Sumber: Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru

Dari data diatas kita bisa melihat perkembangan pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru mengalami penurunan sebesar 4,2% pada tahun 2011, ini menandakan adanya permasalahan yang mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. Hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit tersebut.

Bertitik tolak dari latar belakang yang ada penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SANSANI ARENGKA PEKANBARU”.

B. Perumusan Masalah

Mengingat kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam wacana bisnis jasa pelayanan sangat perlu kiranya memperhatikan kepuasan pelanggan dalam hal ini.

Oleh karena itu penulis merumuskan masalah yang terjadi adalah “bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru baik secara parsial dan simultan”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru baik secara Parsial dan Simultan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan
- b. Untuk menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
- c. Sebagai bahan perbandingan oleh peneliti selanjutnya untuk meneliti masalah yang sama.

D. Sitematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dan memahami penelitian ini, maka penulis membainya dengan tiga bab dimana tiap bab terdiri dari sub-sub bab.

Adapun isi bab-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang sebagai landasan teoritis yang berkaitan dengan objek penelitian untuk dapat melakukan pembahasan terhadap penelitian lebih lanjut.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data yang dibutuhkan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini mencakup sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab ini dikemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi manajemen perusahaan dan acuan bagi peneliti selanjutnya.